

OBJETIVO:

Determinar los elementos y metodología de apoyo a los procesos de realización para asegurar los resultados adecuados de la medición del servicio de suministro de agua potable.

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica al área de Medidores respecto de la inspección, verificación o revisión de aparatos medidores, para usuarios con servicio medido.

REFERENCIAS:

Manual de Gestión, secciones:

- 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
- 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

GENERALIDADES:


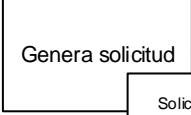
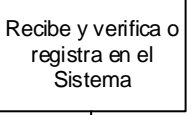
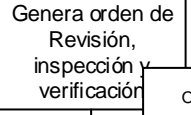
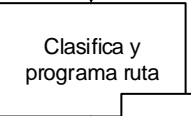
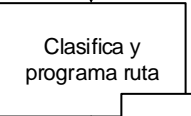
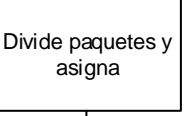
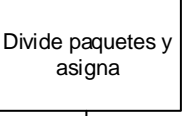

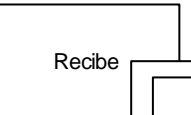
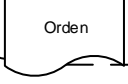

- Las actividades de Revisiones, Inspecciones y Verificaciones de un aparato medidor están sujetas a la solicitud respectiva por parte de cualquiera de los procesos internos del Organismo: Regularización del Padrón, Trámites, Atención al Usuario, Notificación de Cuenta, Fiscalización, o del propio proceso de Medidores como parte de programas internos de trabajo para la identificación de irregularidades en los aparatos instalados.
- Los resultados del servicio en este proceso son registrados y puestos a disposición de los procesos que los requieran a través del Sistema SCCAN, asegurando con ello la disponibilidad de información con oportunidad.
- Para mitigar los riesgos de registro u obtención de información incongruente o errónea, personal del Subgerencia de Medidores supervisa el trabajo realizado por los expertos y de manera aleatoria, ejecuta monitoreo a los aparatos.
- La reubicación de medidor se solicita mediante oficio que ingresa en oficialía de partes y se turna a la Dirección Comercial y/o Gerencia de Atención a Usuarios, las cuales generan la solicitud por oficio y/o a la **“Orden de Trabajo”** (formato **ON-DCO-02**) a la Subgerencia de Medidores y se ejecuta con el formato de **“Inspección y Verificación”** (formato **ON-SME-06**) en el que se indica si es factible la reubicación y se informa por escrito a las áreas solicitantes
- La calificación del Servicio de Revisión, Inspección y Verificación de Medidor se registra en el formato **“Satisfacción del Usuario”** (formato **ON-SME-14**) que está anexada en la orden de revisión, inspección y verificación.
- Los materiales que se retiran del subalmacén se comprueban ante el IMROM con el formato **“Comprobación del IMROM del Subalmacén”** (formato **ON-SME-13**) y se envían con oficio.
- Para la supervisión o revisión de los medidores que se instalaron por programa, se realiza con el **“Formato de Medidor Supervisión o Revisión por Programa PRODI y CONAGUA”** (formato **ON-SME-17**)

DIFUSIÓN REQUERIDA:

Alta Dirección, Gerencia de Atención a Usuarios, Subgerencia de Medidores y Subgerencias Comerciales.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-04-02		Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024	Juan Mayen Navarro	Miguel Ángel Cervantes Reyes	Pazquinel Cortes Cano
Fecha	Revisión		Subgerente de Medidores	Gerente de Inspecciones Restricciones	Director Comercial
22/01/2021	12				

Revisión, Inspección y Verificación de Medidor

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	MEDIDORES	CUADRILLA	Tiempo de Ejecución
01					
02	Las solicitudes para una inspección, verificación o revisión de medidor pueden realizarse por medio del Sistema SCCAN, o bien, vía telefónica, correo electrónico y oficio, en cuyo caso, personal de Medidores las registra en el Sistema.				
03	De acuerdo al tipo de solicitud, se genera a través del Sistema SCCAN la “Orden de Inspección” (formato ON-SME-05), “Orden de Revisión de Medidor” (formato ON-SME-07), “Orden de Verificación” (formato ON-SME-08) y “Orden de Inspección y Certificado” (formato ON-SME-18). Si la solicitud es vía telefónica, se requisita el documento de la “Inspección y Verificación” (formato ON-SME-06).				
04					Diario
05					
06					
07					
					

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	MEDIDORS	CUADRILLA	Tiempo de Ejecución
08				2	
09				Ejecuta inspección	
10				Elabora reporte	
11	La firma se obtendrá en el documento que corresponda, de acuerdo a los tipos de solicitud ya citados en el punto 3, no obstante, la firma de conformidad no es obligatoria.	Firma de conformidad		Obtiene conformidad	
12				Entrega órdenes	Al final del día
13					
14				Recibe y soporta	
15				3	

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	AREA	DIRECCIÓN/SUBDIRECCIÓN DE AREA	Tiempo de Ejecución
16					
17					
18	En caso de no localizar al usuario, se deja <u>"Aviso de Orden No Ejecutada"</u> (formato ON-SME-04).				
19	A la tercer visita de no haber localizado al usuario, se procede a cancelar la orden.				
20					
21					
22					
23					

